

Le 24 mai 2023, l'UFC-Que Choisir de la Vienne a participé à un comité local d'amélioration des services publics organisé par la Direction générale des Finances publiques (DGFIP).

L'UFC a évoqué les difficultés remontées par ses adhérents dans leurs relations avec les services fiscaux.

La DGFIP pour sa part a présenté ses statistiques, ses orientations et la campagne « En avoir pour ses impôts ».

L'intervention de l'UFC

Quelques adhérents ont souligné des points positifs (prélèvement à la source, qualité du site impots.gouv.fr, ...) mais **plusieurs difficultés** sont remontées des demandes faites aux adhérents. Elles ont été exposées à la DGFIP :

- difficultés à obtenir un RDV ;
 - agent des finances disant à l'une de nos adhérentes qu'elle ne comprend rien (sic) ;
 - complexité de la législation illustrée par le manque d'explication des conséquences de l'option ou pas pour la retenue à la source pour les RCM (revenus de capitaux mobiliers) ;
 - absence d'historisation d'une situation particulière entraînant des rectifications successives inutiles ;
 - lors d'une visite au centre des finances publiques, un agent s'engage à adresser des déclarations papier mais les déclarations ne sont pas arrivées ;
 - courrier d'abandon d'un rappel mentionnant l'application de pénalités ;
 - dualité des services à contacter lors de la déclaration d'occupation des biens immobiliers : SIP (services des impôts des particuliers) pour l'occupation, cadastre (centre des impôts fonciers) pour les surfaces ou la composition des locaux ;
 - erreur commise par un agent des services fiscaux en complétant une déclaration d'occupation puis, malgré une 2ème visite pour corriger cette erreur et l'engagement de l'agent de le faire, l'erreur n'est toujours pas corrigée.
- L'administration a pris note en s'engageant à progresser sur les domaines qui relèvent de la compétence départementale (RDV par exemple) et à informer la direction générale pour ceux qui en dépendent.

Les informations de la DGFIP

Au niveau **statistique**, la DGFIP a communiqué la situation du service des impôts des particuliers (SIP) de Poitiers :

Le Service des Impôts des Particuliers (SIP) de Poitiers

→ 143 510 foyers fiscaux gérés en 2023 ;

→ 47 personnes en poste.

L'accueil au SIP de Poitiers en 2022

→ 33 848 usagers reçus le matin sans RDV et 874 usagers reçus sur RDV ;

→ 44 518 appels téléphoniques dont 1 198 sur RDV ;

→ 37 892 courriels traités en une année.

Le SIP de Poitiers prend en charge 64,10 % des besoins en accueil du département.

Dans la Vienne, la DGFIP reçoit du public en présentiel dans ses centres des finances publiques et s'appuie sur le réseau des établissements France Services qui peuvent renseigner sur les problèmes fiscaux dans les 23 établissements du département.

La DGFIP, comme tous les services de l'État s'est par ailleurs engagée dans une **démarche qualité** qui s'exprime sur différents items :

SERVICES PUBLICS+



1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
+ Proches



2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
+ Proches



3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
+ Proches



4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande
+ Efficaces



5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier
+ Efficaces



6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
+ Efficaces



7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
+ Simples



8. Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu
+ Simples



9. Nous sommes éco-responsables
+ Simples

Lien vers le site
détaillant ces



objectifs¹ :

Enfin, l'administration a présenté sa [campagne en cours](#) sur .

EnAvoirPour MesImpôts

À travers cette consultation, tous les Français sont invités à donner leur avis sur les impôts et l'utilisation qui en est faite dans les différents domaines d'intervention de l'État et des autres administrations publiques. Les réponses permettront de tirer des enseignements pour les prochains budgets.

Cette consultation est accessible sur le site impots.gouv.fr (lien : [En avoir pour mes impôts | economie.gouv.fr](#)).

¹CLIC GAUCHE ou CTRL+CLIC GAUCHE